

## Umowa Serwisowa

zawarta dnia 01-05-2026 r. w Chełmie pomiędzy:

1. Przedsiębiorstwem Usług Mieszkaniowych Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chełmie, przy ul. Bielawin 9, 22-100 Chełm, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy - Krajowy Rejestr Sądowy, pod numerem 0000167924, mającą nadane numery NIP 5630000866 i REGON 110062763,

reprezentowaną przez Prezesa Zarządu - Panią Katarzynę Hapońską - Gajewską;

zwaną w dalszej treści umowy "Zamawiającym"

a

2. ....

zwanym w dalszej treści umowy "Wykonawcą"

### § 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług informatycznych przez Wykonawcę m.in. obsługa sprzętu komputerowego, oprogramowania systemowego i użytkowego na rzecz Zamawiającego.

2. W ramach obsługi serwisowej, o której mowa w ust. 1 do zadań Wykonawcy będzie należało:

- a) wykonanie diagnostyki i rozwiązywanie problemów technicznych Zamawiającego w terminie 2 godzin w godzinach pracy Zamawiającego (7-15), w przypadku możliwości usunięcia usterki zdalnie;
- b) wykonanie diagnostyki i rozwiązywanie problemów technicznych Zamawiającego w terminie 1 dnia roboczego w godzinach pracy Zamawiającego (7-15), w przypadku konieczności usunięcia usterki w siedzibie Zamawiającego;
- c) obsługa sieci wewnętrznej Zamawiającego;
- d) obsługa i serwisowanie komputerów Zamawiającego;
- e) konfigurowanie i instalowanie nowych urządzeń w sieci (drukarki, modemy, komputery, urządzenia sieciowe);
- f) udzielanie instrukcji i porad pracownikom Zamawiającego w ramach bieżącego korzystania z komputerów w godzinach pracy Zamawiającego (7-15) w tym wsparcie w rozwiązywaniu problemów z urządzeniami peryferyjnymi (drukarki, monitory itp.) oraz pomoc w obsłudze programów;
- g) nadzór nad poprawnym funkcjonowaniem mechanizmów uwierzytelnienia użytkowników;
- h) instalowanie aktualizacji baz danych;
  - archiwizacja baz danych;
  - monitoring procesu wykonywania kopii zapasowych;
  - zarządzania serwerem własnym;

- regularne testowanie, mierzenie i ocenianie bezpieczeństwa systemu informatycznego;
- wykonywanie przeglądów i konserwacji systemu informatycznego;
- stosowanie środków mających na celu zapewnienie poufności, integralności, dostępności i odporności systemu informatycznego;
- kontrola zabezpieczeń sieci komputerowej, usuwanie plików użytkownika, które są niezgodne z obowiązującym prawem;
- nadzorowanie systemu komunikacji w sieci komputerowej;
- podjęcie działań zabezpieczających stan systemu w przypadku: wykrycia, naruszenia zabezpieczeń systemu informatycznego oraz otrzymania informacji o naruszeniu bezpieczeństwa systemu informatycznego;
- współpraca z wyznaczonym przez Administratora Inspektorem Danych Osobowych;
- pomoc przy wprowadzaniu aktualizacji ogłoszeń na stronie internetowej i BIP Zamawiającego;
- wykonywanie innych czynności niezbędnych do prawidłowej obsługi informatycznej.

## § 2

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania swoich obowiązków na bieżąco i w miarę potrzeb Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy dostępu do urządzeń stanowiących przedmiot umowy.
3. Przedmiot umowy wykonywany będzie z należytą starannością i według najlepszej wiedzy Wykonawcy, zgodnie ze słusznym interesem Zamawiającego.
4. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zadań współpracownikom, wówczas odpowiada za ich działanie jak za własne.

## § 3

1. Zamawiający zgłasza niezwłocznie Wykonawcy zauważone usterki.
2. Wykonawca obowiązany jest przystąpić do usunięcia zgłoszonych usterek przez Zamawiającego w terminie 2 godzin w godzinach pracy Zamawiającego (7-15) - w przypadku możliwości usunięcia usterki zdalnie oraz w terminie 1 dnia roboczego w godzinach pracy Zamawiającego (7-15) - w przypadku konieczności usunięcia usterki w siedzibie Zamawiającego;
3. Wykonawca zobowiązuje się udrożnić system w ciągu 48 godzin.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego poważnej usterki, której usunięcie wymaga dłuższego czasu strony ustalają inny termin.

*[Handwritten signature]*

#### §4

1. Zamawiający uiszcza na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości .... zł (słownie: .....)
2. Kwota określona w ust. 1. została zostanie powiększona o podatek od towarów i usług (VAT) według stawki na dzień wystawienia faktury, w przypadku Wykonawców będących podatnikami podatku od towarów i usług.
3. Wynagrodzenie określone powyżej płatne będzie na podstawie wystawionego przez Wykonawcę dokumentu, przelewem, na rachunek bankowy i w terminie wskazanym w treści dokumentu, nie wcześniej jednak niż siódmego dnia miesiąca następnego po miesiącu, którego dotyczy płatność.
4. Wynagrodzenie określone w punkcie 1 w przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej stanowi kwotę brutto.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, nie obejmuje kosztów części i podzespołów oraz materiałów eksploatacyjnych.
6. W przypadku, gdy koszt części zamiennych będzie przekraczać 10 % szacunkowej wartości sprzętu, dokonanie naprawy wymaga uprzedniej akceptacji Zamawiającego.

#### § 5

1. W razie zwłoki w wykonaniu usług Zamawiającemu przysługują od Zleceniobiorcy kary umowne w wysokości:
  - a) 1 % wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 za każdą godzinę zwłoki (w przypadku określonym w § 1 ust. 2 lit. a)
  - b) 5 % wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w przypadku określonym w § 1 ust. 2 lit. b)
  - c) 10 % wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w przypadku określonym w § 3 ust. 3
2. W razie wystąpienia zwłoki w wykonaniu usług wymienionych w § 1 ust. 2 umowy lub usunięciu usterki uniemożliwiającej działanie systemu komputerowego Zamawiającego (serwera § 3 ust. 3 umowy) Zamawiający może wyznaczyć Zleceniobiorcy dodatkowy 48 godzinny termin wykonania usługi lub usunięcia jej wady z zachowaniem uprawnienia do kary umownej na zasadach ustalonych w § 5 ust.1 lub odstąpić od umowy bez potrzeby wyznaczania terminu dodatkowego, gdy zwłoka przekroczy: 8 godzin (w przypadku określonym w § 1 ust. 2 lit. a lub okres 3 dni (w przypadku określonym w § 1 ust. 2 lit. b i § 3 ust. 3), oraz żądać kary umownej w wysokości określonej w § 5 ust.1.
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną na wypadek odstąpienia Zamawiającego od umowy wskutek okoliczności, za które odpowiada Wykonawca (w tym m.in. w razie gdy Zleceniobiorca wykonuje usługi w sposób niezgodny z umową, wskazaniem lub wymogami Zleceniodawcy, obowiązującymi przepisami prawa lub bez zachowania wymaganej staranności, narusza obowiązek zachowania tajemnicy oraz

jeżeli rażąco narusza inne istotne postanowienia umowy) - w wysokości 100 % wynagrodzenia umownego określonego w § 4 ust. 1. \

4. Zamawiający zachowuje niezależnie od zapłaty przez Zleceniobiorcę kary umownej prawo żądania odszkodowania w pełnej wysokości szkody ponad kwotę zapłaconą z tytułu kar umownych.

## § 6

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia 01.05.2026 r. do dnia 30.04.2028 r.
2. Zmiany postanowień umowy wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
3. Niniejsza umowa stanowi wyłączną podstawę prawną praw i obowiązków stron w zakresie objętym jej przedmiotem.
4. Każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Wypowiedzenie dla swej ważności powinno być dokonane na piśmie.
6. Strony wskazują do korespondencji:
  - a) Zamawiający: numer telefonu: +48 82 575-03-11, adres email: pum@pumchelm.pl;
  - b) Wykonawca: numer telefonu: .....
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

.....

Zamawiający

.....

Wykonawca

